



RESIDENZA
SAN MARTINO



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto il Gruppo Votto Alessi, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella *Residenza San Martino*, dove potrà godere dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, non è solo l'elenco dei servizi e delle prestazioni fornite, ma esplicita la Mission del Gruppo che ha la finalità di custodire, assistere e curare preventivamente soggetti anziani autosufficienti e non-autosufficienti che, per svariati motivi, non possono essere efficacemente accuditi.

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la vita prosegue con serenità e gioia. Un approccio con l'Ospite, che ci consente di ricreare un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

Residenza San Martino si impegna a perseguire gli obiettivi della mission del Gruppo Votto Alessi, di cui fa parte, e aderisce ai principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

La Direzione

PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

Dall'Art.3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della ns. realtà questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona.

Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l' UNICITA' di ogni singolo utente.

La vita nella struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta servizio all'interno della Struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 su 24 per assicurarne la continuità.

Questa caratteristica si applica sull'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento, nel caso l'obiettivo venga raggiunto, ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del discorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta o promossa la propria autonomia. Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere un concetto di "spazio di autodeterminazione "e autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea ad ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, per cui la maggior autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli Ospiti.

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

L'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti atti a favorire una partecipazione attiva all'interno della vita nella struttura.

Partecipazione che vede coinvolti i familiari, per renderli protagonisti attraverso l'informazione degli obiettivi della struttura creando una continua relazione, feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti dall'altro.

La **Carta dei Servizi** della Residenza San Martino è una dichiarazione **"trasparente"** dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la **consultazione** e il **confronto** con familiari, personale addetto all'assistenza agli anziani utenti della Residenza.

Lo Mission della Residenza San Martino volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, se presenti.

Il sistema di gestione della Residenza San Martino è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento in un continuo e costante miglioramento.

LEGENDA:

1. Come raggiungerci
2. Descrizione della struttura
3. Descrizione del servizio
4. Modalità d'ingresso e norme di ospitalità
5. Reclami e ricorsi

1. COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in zona urbana ,di San Fruttuoso (nelle vicinanze dell'Ospedale San Martino), collegata al centro città dai servizi pubblici (AMT), attraverso le linee n.46-67 e n.18-18/

Per chi giunge con l'auto privata, la Residenza San Martino mette a disposizione numerosi posti auto, siti nell'area adiacente alla struttura,oltre che in tutte le zone vicine.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza San Martino consta di un edificio degli anni settanta , che si sviluppa su due livelli, ingresso al piano terra e primo piano con zone comuni, servizi e camere degenza ospiti, con ampi spazi esterni; inoltre, per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere, introducendo piccoli elementi di arredo individuali.

La struttura si sviluppa su un piano unico e al suo interno non ha barriere; l'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica "ad hoc"; è inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza San Martino è una struttura ricettiva collettiva per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti.

- **ORARIO RECEPTION:** la ricezione è aperta tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **9,00** alle ore **18,00**, salvo diverse esigenze.
- **ORARIO VISITE:** l'ingresso a parenti e conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **9,00** alle ore **11,30** e dalle ore **14,30** alle ore **19,00**, salvo diversi orari concordati col personale addetto al servizio. Negli stessi orari è inoltre possibile visitare la struttura, prima dell'ingresso dell'ospite, con il supporto dell'addetto alla reception che illustrerà i servizi della Residenza e fornirà tutte le informazioni del caso.

AGLI OSPITI DELLA RESIDENZA SAN MARTINO VENGONO FORNITI I SEGUENTI SERVIZI:

- **SERVIZIO SANITARIO E INFERMIERISTICO/RIABILITATIVO:**

Il Direttore Sanitario, è presente quotidianamente in struttura ed è reperibile in caso di necessità. La San Martino garantisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.

Per le comunicazioni di tipo strettamente medico rivolgersi al Direttore Sanitario, previo appuntamento, fermo restando che l'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento e/o suo delegato.

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale, si deve far riferimento alla Coordinatrice/Referente Infermieristica, presente tutte le mattine in struttura dal lunedì al venerdì o agli altri Infermieri professionali, quando la Coordinatrice non è presente.

L'ospite, se lo desidera, può essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente indicato.

Per assicurare ai propri ospiti il mantenimento delle capacità motorie o la rieducazione, quando necessario, la Residenza fornisce un servizio di fisioterapia.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

La Residenza San Martino, provvede a fornire agli ospiti le prestazioni di natura assistenziale, volte a soddisfare i loro bisogni primari, che possono essere semplificate come segue:

- **Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona** aiuto durante l'igiene personale e nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, aiuto nella deambulazione, mobilitazione, interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- **Interventi generali di natura assistenziale** osservazione dell'anziano nel suo ambiente

di vita seguendo l'evoluzione delle sue condizioni, i rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc;

- **Pulizia ordinaria** degli ambienti di vita dell'ospite;

- **Servizio di parrucchiera:** previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di parrucchiera, su richiesta.

- **Servizio pedicure/manicure:** la Residenza San Martino è disponibile ad accettare l'intervento di un podologo esterno. Al parente si richiede cortesemente di comunicare in reception la data e l'ora in cui verrà il podologo.

• **SERVIZIO ALBERGHIERO:**

- **Servizio di ristorazione:**

Il pranzo inizia alle ore **12.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **12.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

La cena inizia alle ore **18.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **18.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

- **Servizio di pulizia:** comprende la pulizia e il riordino delle stanze e degli spazi comuni.

- **Servizio di lavanderia:** per i parenti che non possono provvedere personalmente alla pulizia degli indumenti degli ospiti, è possibile appoggiarsi ad un servizio di lavanderia esterna, che ritira in struttura due volte alla settimana gli abiti sporchi, riportando quelli puliti.

• **SERVIZIO DI INTRATTENIMENTO:**

- **Animazione del tempo libero:** la Residenza San Martino fornisce ai propri ospiti attività di animazione almeno due volte a settimana, con giochi, musica e intrattenimenti vari, con progetti predisposti dal gruppo di animazione.

- **Assistenza religiosa:** agli utenti viene garantita l'assistenza religiosa mediante la celebrazione della Santa Messa in corrispondenza con gli avvenimenti religiosi più significativi dell'anno. Inoltre, la Residenza si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni all'ospite che ne faccia formale richiesta.

4. MODALITÀ D'INGRESSO E NORME DI OSPITALITÀ

La struttura dispone di 25 posti letto in forma privata, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura, secondo una lista d'attesa interna e in base ai risultati della scheda AGED i cui valori finali raggiunti con la valutazione dell'ospite al suo ingresso, non devono essere superiori a 16.

• **PAGAMENTI**

La retta mensile per gli ospiti privati consta di una quota assistenziale, più una quota alberghiera.

- Il pagamento della retta mensile va effettuato entro il primo giorno del mese entrante a mezzo assegno, bonifico o contante, a propria discrezione. L'ingresso dal giorno 15 del mese in corso prevede il pagamento anticipato del corrispettivo anche per tutto il mese successivo.

- Al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali spese varie (ad es. parrucchiera, lavanderia ...), sostenute per l'ospite nel corso del mese precedente e anticipate a Vostro conto dalla Residenza San Martino.

- **FARMACI**

Ospiti: i farmaci devono essere forniti dal parente o dal delegato. La struttura provvederà a comunicare al parente/delegato la richiesta compilata dall'infermiera di farmaci/presidi necessari per ogni singolo ospite, con sufficiente anticipo o tramite richiesta telefonica in caso di emergenza.

- **PANNOLONI**

Ospiti: i pannoloni devono essere forniti dal parente o chi per esso. Nel caso l'ospite fosse già titolare di una fornitura di pannoloni, recapitata a domicilio, è sufficiente che il parente comunichi alla ditta fornitrice il nuovo indirizzo presso cui deve essere consegnata la fornitura, ossia non più presso il proprio domicilio, ma presso la Residenza San Martino, Via Donghi 38-Genova.

GUARDAROBA

È obbligatorio dotare ogni singolo indumento del nome e cognome dell'ospite, meglio se mediante targhetta con nome ricamato, da cucire al capo di abbigliamento, così da evitare confusione e scambi di abiti, in particolare per chi usufruisce del servizio di lavanderia interna, ma anche per chi si occupa personalmente del lavaggio degli indumenti dell'ospite, che dovranno essere ritirati giornalmente. Si consiglia di non portare con sé alcun oggetto prezioso o somma di denaro; qualora le proprietà del cliente siano perse o danneggiate, la Direzione declina ogni responsabilità.

ABBIGLIAMENTO DONNA		ABBIGLIAMENTO UOMO	
5	Maglie della pelle di lana o cotone	5	Maglie della pelle di lana o cotone
10	Paia di mutande	10	Paia di mutande
5	Paia di calze	5	Paia di calze
1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe	1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe
4	Camicie oppure pigiami invernali o estivi	4	Camicie oppure pigiami invernali o estivi
3	Tute invernali o estive se gradite	3	Tute invernali o estive se gradite
N.1 Pettine o spazzola per capelli, n.1 spugna, n.1 deodorante, n.1 tubetto dentifricio, n. 1 spazzolino da denti o il necessario per la dentiera N.B. Gli asciugamani da bagno, da viso e mani sono forniti dalla Residenza Santa Caterina.			

5. RECLAMI E RICORSI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Amministrativo, che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare il ripetersi di questi episodi.

POLITICA PER LA QUALITÀ

MISSION E VISION

La Residenza San Martino è una Residenza Socio Assistenziale; è quindi una struttura sanitaria assistenziale dedicata ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa e media complessità. L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima adeguato a supportare il benessere delle persone che vi risiedono; nel particolare l'obiettivo può identificarsi nei seguenti sotto obiettivi;

- garanzia di un'assistenza adeguata alle esigenze degli ospiti presenti;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- mantenimento e miglioramento dov'è possibile della capacità funzionale residua dell'ospite;
- approccio globale alla persona con interventi mirati;
- la tutela dei diritti degli ospiti in fase terminale;
- formazione/informazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;

La qualità della vita delle persone all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno; dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati, che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione. Tali piani (e gli specifici interventi previsti) devono essere periodicamente verificati e modificati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano. A tal fine le modalità organizzative identificate dalla Residenza San Martino per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- la centralità dell'ospite;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il diritto alla privacy dell'ospite;

Rispetto ai familiari degli anziani l'equipe si propone l'utilizzo di strumenti di lavoro che, differenziati in base ai servizi, prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione della struttura (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, ricerche sulla qualità percepita, ecc.). In particolare, per l'anno 2015, la DG si propone quanto segue, allo scopo di perseguire un metodo pianificato di monitoraggio dei principali processi aziendali (alberghiero, sanitario-assistenziale, formativo).

Elaborazione del 29 Dicembre 2014

GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA
SAN MARTINO